

THE CARE YOU NEED, WHEN YOU NEED IT.



WHAT IS IT FOR?

ROUTINE NONURGENT CARE

An expected care need, like a recommended preventive screening or a visit for a health issue currently being treated.

OTHER NONURGENT CARE

A new health concern or a change in an existing health condition that is not an urgent care need.

URGENT CARE

An illness or injury that requires prompt medical attention, but is not an emergency medical condition.

EMERGENCY CARE

A medical or psychiatric condition that requires immediate medical attention to prevent serious jeopardy to your health.*

WHAT SHOULD YOU KNOW?

Examples of routine nonurgent care needs include:

- Physical exams
- Pre-travel exams
- Pap tests
- Well-child checkups
- Medication checkups
- Follow-up visits

You can schedule an appointment online with your personal physician or ob-gyn. If your doctor isn't available within a time frame that works for you, call us to request an appointment with another available physician.

Examples of other nonurgent care needs include:

- Trouble sleeping
- General digestion problems
- Gradual skin changes
- Joint stiffness
- Ongoing anxiety issues
- Weight loss or gain

Schedule an appointment online with your personal physician, or call us to request the next available appointment in the primary care department you need.

Examples of urgent care needs include:

- Minor injuries
- Sore throats and upper respiratory symptoms
- Earaches
- Coughs
- Backaches
- Frequent urination or burning sensation when urinating

An urgent care need may also include situations where you are experiencing new or worsening symptoms, or have concerns about your medication.

Symptoms that may indicate an emergency medical condition include:

- Chest pain or pressure that may radiate to the arm, neck, back, shoulder, jaw, or wrist
- Sudden onset of severe abdominal pain
- Severe shortness of breath
- Sudden decrease in or loss of consciousness
- Sudden inability to talk or to move one side of the body, or sudden slurred speech
- Severe, persistent bleeding that cannot be stopped
- Major injuries like gunshot or stab wounds or severe injuries from a vehicle accident
- Active labor when there isn't time for a safe transfer to a designated hospital before delivery

WHAT DO YOU DO?

Make an appointment:

- Online through My Health Manager at kp.org
- By phone at **510-675-4010**

Make an appointment:

- Online through My Health Manager at kp.org
- By phone at **510-675-4010**

Call for advice:

If you have an urgent care need, call our appointment and advice line. In most cases, and if appropriate, we can assist you in scheduling a same-day or next-day appointment.

Call **911** or go to the nearest hospital.

Call our appointment and advice line

If you have an illness or injury and you're not sure what kind of care you need, our advice nurses can help. With access to your electronic health record, they can assess your situation and help determine what type of care is most appropriate for your symptoms or condition, or even help you handle the problem at home until your next appointment. To get advice or schedule an appointment, call **510-675-4010**, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays.

*An emergency medical condition is a medical condition manifesting itself by acute symptoms of sufficient severity (including severe pain) such that a reasonable person would have believed that the absence of immediate medical attention would result in any of the following: (1) placing the person's health (or, with respect to a pregnant woman, the health of the woman or her unborn child) in serious jeopardy; (2) serious impairment to bodily functions; or (3) serious dysfunction of any bodily organ or part.

A mental health condition is an emergency medical condition when it meets the requirements of the paragraph above or, for members who are not enrolled in Kaiser Permanente Senior Advantage, when the condition manifests itself by acute symptoms of sufficient severity such that either of the following is true: The person is an immediate danger to himself or herself or to others, or the person is immediately unable to provide for or use food, shelter, or clothing due to the mental disorder.

LA ATENCIÓN QUE NECESITE, CUANDO LA NECESITE



¿PARA QUÉ SIRVE?

ATENCIÓN DE RUTINA NO URGENTE

Una necesidad de atención prevista, como una prueba de detección preventiva recomendada o una consulta por un problema médico para el que ya recibe tratamiento.

Ejemplos de necesidades de atención de rutina no urgentes:

- Exámenes físicos
- Exámenes antes de un viaje
- Pruebas de Papanicolaou (citologías)
- Revisiones médicas de bienestar infantil
- Revisión de medicamentos
- Visitas de seguimiento

Puede programar en línea una cita con su médico personal o ginecólogo-obstetra. Si su médico no está disponible en un plazo que resulte apropiado, llámenos para solicitar una cita con otro médico que esté disponible.

¿QUÉ DEBE SABER?

¿QUÉ DEBE HACER?

Haga una cita:

- En línea a través del Mi organizador de salud (*My Health Manager*) en kp.org
- Por teléfono al **510-675-4010**

OTROS TIPOS DE ATENCIÓN NO URGENTE

Una nueva inquietud de salud o cambio en un problema de salud existente que no necesita atención urgente.

Ejemplos de otras necesidades de atención no urgente:

- Problemas para dormir
- Problemas generales de digestión
- Cambios graduales en la piel
- Rigidez en las articulaciones
- Problemas de ansiedad crónica
- Pérdida o aumento de peso

Programe en línea una cita con su médico personal, o llame para solicitar la siguiente cita disponible en el departamento de atención médica primaria que necesite.

Haga una cita:

- En línea a través del Mi organizador de salud (*My Health Manager*) en kp.org
- Por teléfono al **510-675-4010**

ATENCIÓN URGENTE

Una enfermedad o lesión que requiere atención médica inmediata, pero que no es un problema médico de emergencia.

Ejemplos de necesidades de atención urgente:

- Lesiones menores
- Tos
- Dolor de garganta y síntomas en las vías respiratorias superiores
- Dolor de espalda
- Necesidad de orinar frecuentemente o sensación de ardor al orinar
- Dolor de oído

Una necesidad de atención urgente también puede incluir situaciones en las que tiene síntomas nuevos o que empeoran, o tiene dudas sobre sus medicamentos.

Llame para recibir consejos:

Si tiene una necesidad de atención urgente, llame a nuestra línea de citas y consejos. Podemos indicarle a qué centro médico debe acudir, o podemos programarle una cita para el mismo día o para el día siguiente.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar poner en grave riesgo su salud.*

Posibles síntomas de un problema médico de emergencia:

- Presión o dolor en el pecho que puede irradiarse hacia el brazo, el cuello, la espalda, el hombro, la mandíbula o la muñeca
- Aparición repentina de dolor abdominal agudo
- Dificultada grave para respirar
- Disminución o pérdida súbita de la conciencia
- Incapacidad súbita para hablar o mover un lado del cuerpo, o dificultad repentina para hablar (arrastrar las palabras)
- Sangrado grave y persistente que no se detiene
- Lesiones mayores, como heridas de bala o de arma blanca, o lesiones graves sufridas en un accidente automovilístico
- Trabajo de parto activo cuando no hay tiempo para trasladar a la mujer de forma segura a un hospital designado antes del parto

Llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Llame a nuestra línea de citas y consejos

Si tiene una enfermedad o lesión y no está seguro del tipo de atención que necesita, nuestras enfermeras consejeras lo pueden ayudar. Al tener acceso a su historia clínica electrónica, pueden evaluar su situación e indicarle a qué centro debe acudir, o incluso ayudarlo a controlar el problema en su hogar hasta la siguiente cita. Para obtener consejos o programar una cita, llame al **510-675-4010**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos.

*Un problema médico de emergencia es un trastorno de salud que se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad (incluido el dolor intenso) que una persona razonable podría considerar que la falta de atención médica inmediata podría resultar en alguno de los siguientes: (1) poner en riesgo grave la salud de la persona (o, con respecto a una embarazada, la salud de la mujer o la de su hijo por nacer); (2) afectar de forma grave las funciones del organismo; o bien (3) perjudicar gravemente la función de una parte u órgano del cuerpo.

Un problema de salud mental es un problema médico de emergencia cuando cumple con los requisitos indicados en el párrafo anterior o, para los miembros que no están inscritos en Kaiser Permanente Senior Advantage, cuando el trastorno se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad que provoca algo de lo siguiente: la persona representa un peligro inmediato para sí misma o para otros; o la persona no puede conseguir o usar, de manera inmediata, comida, refugio o vestimenta debido a dicho trastorno mental.